

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kondisi Demografis, Psikografis, dan Geografis Nasabah terhadap Penggunaan *Mobile Banking* di PT. Bank Muamalat Tbk KCU Kediri” ini ditulis oleh Muhtar Rifai, NIM. 1741143241, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung dengan Pembimbing Bapak Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.

Pesatnya kemajuan teknologi di era digitalisasi atau disrupti salah satunya dibuktikan oleh keberadaan aplikasi *mobile banking* yang fungsinya sebagai media transaksi *online*. Dalam hal ini perbankan syariah lebih lambat, jika dibandingkan dengan bank konvensional. Upaya yang harus dilakukan untuk mempercepat pergerakan perbankan syariah yakni dengan mengoptimalkan sinergitas, utamanya antara nasabah dan bank. Bank juga harus dapat mengidentifikasi dan membaca ciri-ciri pada nasabah untuk dapat membuat kebijakan dan perbaikan dalam rangka percepatan kemajuan perbankan syariah di bidang *mobile banking*. Maka dari itu, penelitian ini mengangkat permasalahan kondisi demografis, psikografis, dan geografis nasabah, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kondisi demografis, psikografis, dan geografis nasabah terhadap penggunaan *mobile banking* di PT. Bank Muamalat Tbk KCU Kediri.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apakah kondisi demografis nasabah berpengaruh terhadap pemilihan penggunaan *mobile banking*? (2) Apakah kondisi psikografis nasabah berpengaruh terhadap pemilihan penggunaan *mobile banking*? (3) Apakah kondisi geografis nasabah berpengaruh terhadap pemilihan penggunaan *mobile banking*? (4) Apakah kondisi demografis, psikografis, dan geografis nasabah secara bersama-sama berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*, dimana pengambilan sampel masing-masing elemen populasi mempunyai kemungkinan pemilihan yang sama. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Tahap selanjutnya, uji instrumen data dengan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji regresi linear berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan (1) Kondisi demografis nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* (2) Kondisi psikografis nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* (3) Kondisi geografis nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* (4) Kondisi demografis, psikografis, dan geografis nasabah secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.

Kata kunci: Kondisi Demografis, Psikografis, Geografis, dan *Mobile Banking*

ABSTRACT

Thesis entitled "Effect of Customer Demographic, Psychographic and Geographical Conditions on the Use of Mobile Banking at PT. Bank Muamalat Tbk KCU Kediri "was written by Muhtar Rifai, NIM. 1741143241, Department of Islamic Banking, Faculty of Islamic Economics and Business, IAIN Tulungagung with advisor Mr. Muhamad Aqim Adlan, M.E.I.

The rapid technological advancement in the era of digitization or disruption was one of them evidenced by the existence of a mobile banking application that functions as a medium of online transactions. In this case, Islamic banking is slower, when compared to conventional banks. Efforts must be made to accelerate the movement of Islamic banking, namely by optimizing synergy, especially between customers and banks. Banks must also be able to identify and read the characteristics of customers to be able to make policies and improvements in order to accelerate the progress of Islamic banking in the field of mobile banking. Therefore, this study raises the problem of demographic, psychographic and geographical conditions of customers, with the aim to determine the effect of demographic, psychographic, and geographical conditions of customers on the use of mobile banking at PT. Bank Muamalat Tbk KCU Kediri.

The formulation of the problem in this study are (1) Does the customer demographic condition influence the selection of the use of mobile banking? (2) Does the customer's psychographic condition influence the selection of mobile banking usage? (3) Does the customer's geographical condition influence the selection of mobile banking usage? (4) Do the customer's demographic, psychographic and geographical conditions jointly influence the use of mobile banking?

The study uses a quantitative approach with the type of associative research. Sampling using probability sampling with simple random sampling technique, where the sampling of each element of the population has the same selection possibilities. The data source used in this study is primary data. Measurement in this study uses a Likert scale. The next step is to test data instruments with validity and reliability tests, classic assumption tests, and multiple linear regression tests that serve to prove the research hypothesis.

The results of the research shows (1) customer demographic conditions had a positive and significant effect on the use of mobile banking (2) customer psychographic conditions had a positive and significant effect on the use of mobile banking (3) customer geographical conditions had a positive and significant effect on the use of mobile banking (4) demographic conditions , psychographic, and geographical customers together have a positive and significant effect on the use of mobile banking.

Keywords: Demographic Conditions, Psychographic, Geographical, and Mobile Banking